

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

↘ DUREE

- 2 jours

↘ PUBLIC

- Responsables de service, agents de maîtrise.... Cette formation peut être adaptée aux équipes

↘ PRE-REQUIS

- Formation « Bien communiquer avec les différents acteurs de l'entreprise » souhaitable, mais non obligatoire

↘ OBJECTIFS

- Comprendre et s'accepter dans nos différences
- Favoriser un climat de respect et de confiance mutuels
- Favoriser et réguler l'expression des divergences
- Transformer la situation conflictuelle en opportunité de progrès

↘ METHODES PEDAGOGIQUES

- Echanges d'expérience et attentes
- Apports théoriques
- Application à travers des jeux de rôles
- Etude de situations concrètes
- Plan d'action individualisé
- Support de formation

↘ PROGRAMME

- **Comprendre les schémas de pensée des individus**
 - Décoder les modes préférentiels d'action et de motivation des personnes
 - Intégrer les aspects socio-culturels
 - Comprendre et s'adapter tout en se respectant
- **Créer un climat de confiance et de respect mutuel**
 - S'appuyer sur des postulats positifs
 - Gérer les émotions et les besoins
 - Créer des relations basées sur la sécurité et la confiance
 - Maîtriser les bases de la communication
- **Utiliser le conflit pour progresser**
 - Favoriser et réguler l'expression des désaccords, divergences
 - Tenir compte du contexte
 - Recentrer autour d'un cadre de valeurs partagées
 - Ne pas confondre identité et comportement
 - Savoir changer de position de perception
 - Négocier des accords par consentement
 - Conclure sur une issue acceptable pour chaque partie